

Aviso sobre derechos del consumidor

De acuerdo con la ley estatal, usted tiene derecho a:

- * Ser tratado con respeto, dignidad y respeto a su privacidad;
- * Desarrollar un plan de cuidado y servicios que cumpla con sus necesidades particulares;
- * Gozar de los servicios de un intérprete certificado en su idioma o en el lenguaje por señas, y a materiales escritos y un formato alternativo para adaptarse a una incapacidad, de acuerdo con el Title VI de la Civil Rights Act;
- * Rechazar cualquier tratamiento propuesto, de acuerdo con los capítulos 71.05 y 71.34 RCW (Revised Code of Washington);
- * Recibir cuidados que no lo discriminen y tomen en cuenta su género, raza, nacionalidad, idioma, edad, incapacidad y orientación sexual;
- * Estar libre de cualquier explotación o acoso sexual;
- * Revisar su registro clínico y a que se le dé la oportunidad de hacer modificaciones o correcciones;
- * Recibir explicaciones sobre todos los medicamentos recetados, incluyendo los efectos que se esperan y las posibles reacciones secundarias;
- * A ser tratado con confidencialidad, de acuerdo con WAC (Washington Administrative Code), RCW, y sus reglamentos;
- * Que todas las investigaciones con respecto a los consumidores cuyos costos de cuidado están financiados públicamente deben ser hechas de acuerdo con todas las leyes aplicables, incluyendo las reglas del Department of Social and Health Services (DSHS: una agencia estatal de servicios sociales) para impedir el uso de sujetos humanos para investigación, como se especifica en el capítulo 388-04 WAC;
- * Dar instrucciones por adelantado, especificando sus elecciones y preferencias con respecto a su tratamiento físico y mental, en caso de que usted no pudiera tomar decisiones bien fundamentadas;
- * Apelar cualquier rechazo, cancelación, suspensión o reducción de los servicios y a continuar recibéndolos al menos hasta que su apelación sea escuchada por un juez imparcial;
- * Si usted es elegible para Medicaid, tiene derecho a recibir todos los servicios que sean médicamente necesarios para cumplir con sus necesidades de cuidado. En caso de existir un desacuerdo, tiene derecho a una segunda opinión de un proveedor que forme parte de la regional support network, al respecto de cuales servicios son médicamente necesarios;
- * Presentar una queja ante el mediador (intermediario/abogado para los servicios de salud mental del consumidor), la regional support network, o ante el proveedor, si considera que sus derechos han sido violados. Si usted presenta una queja o agravio, debe estar libre de cualquier represalia. El mediador puede, a solicitud suya, ayudarlo a presentar un agravio. El número de teléfono del Clark County Mental Health Ombudsman es (360) 993-5900.

Clark County Crisis Line:

360-696-9560

360-696-1925 TDD

(TDD – dispositivo telefónico para los sordos)

Clark County Regional Support Network:

360-397-2130

360-397-6065 TDD

Proveedores participantes / Agencias comunitarias:*

Catholic Community Services – 360-260-6373

Children’s Center – 360-699-2244; 360-699-1900 TDD

Children’s Home Society of Washington –

360-695-1325

Columbia River Mental Health Services –

360-993-3000; 360-993-3001 TDD

Community Empowerment Project – 360-993-5901

Consumer Voices are Born (CVAB) – 360-695-5012

Family Solutions – 360-695-0115

Janus Youth Programs – 360-735-7331

Institute for Family Development – 360-737-9792

NAMI Clark County – 360-695-2823

PeaceHealth Behavioral Health – 360-695-1297

Southwest WA Medical Center – 360-696-5041

** Se proporcionará un intérprete a solicitud.*

¿A quién puede llamar cuando tenga un problema?

Cada agencia tiene un Customer Service Representative (Representante de servicio a clientes) que le puede ayudar si usted tiene alguna pregunta, inquietud, queja o agravio acerca del servicio que ha recibido.

Para cualquier problema, también puede ayudarle el Clark County Mental Health Ombudsman (intermediario/abogado para los servicios de salud mental del consumidor) en el 360-993-5900. Además, pueden ofrecerle información acerca de sus derechos, de cómo presentar una queja o agravio, y de otros recursos disponibles para usted.

Usted puede presentar una queja o agravio en Clark County RSN. Llame al 360-397-2130 y pregunte por Mental Health (Departamento de Salud mental).



Clark County Regional Support Network

El departamento de Clark County’s Community Services, el cual es responsable de administrar los fondos y servicios de PHP o Medicaid para la salud mental en nuestra comunidad.



Clark County Prepaid Mental Health Plan

o Clark County “PHP”: Servicios estatales y federales de salud mental financiados por el gobierno, también conocidos como Medicaid.

Tel: 360-397-2130
800-410-1910
TDD: 360-397-6065

Clark County coordina los servicios públicos de salud mental. Esos servicios se proporcionan en agencias comunitarias locales. Esto le permite a usted seleccionar el proveedor que llene mejor sus necesidades particulares. Esta red de servicio representa su cobertura de servicios de salud mental.

¿Cuáles servicios están cubiertos?

Las agencias comunitarias que usted seleccione de nuestra lista de proveedores pueden proporcionarle, o enviarlo a, uno o más de los siguientes servicios con base en sus necesidades específicas:

- Case Management (Administración de casos: Administración del cuidado y los servicios al consumidor proporcionada por el case manager (administrador de caso) en la agencia comunitaria)
- Capacitación comunitaria
- Servicios educativos y vocacionales
- Intervención en emergencias o crisis
- Asesoría familiar
- Terapia individual
- Terapia de grupo
- Servicios alternativos a la hospitalización (Hospital Diversion Services)
- Servicios de interpretación de idioma
- Servicios residenciales (servicios de rehabilitación y tratamiento a domicilio)
- Administración de medicamentos
- Tratamiento de pacientes hospitalizados

Si la agencia comunitaria que usted selecciona no proporciona el servicio específico que usted necesita, se le puede enviar a otra agencia que sí proporcione el servicio. Las agencias comunitarias tienen personal que se especializa en el trabajo con niños, poblaciones minoritarias y étnicas, adultos mayores y personas con necesidades especiales.

¿Cómo puede obtener los servicios que necesita?

Si usted necesita servicios de salud mental y desea ver a un terapeuta o administrador de caso, usted puede:

- Llamar a la agencia comunitaria de su elección.
- Llamar al número gratuito de Clark County RSN para recibir una referencia para una de las agencias. El personal de RSN Care Management (administradores de los servicios de salud mental para el consumidor) puede ayudarle a determinar cuál agencia proporciona el mejor servicio para sus necesidades específicas. Los números de teléfono son 360-397-2500 u 800-410-1910.

Su primera cita con una de las agencias de salud mental le ayudará a identificar sus necesidades de servicios de salud mental y a comenzar a desarrollar las metas y tipos de servicio específicos que podrían brindarle los mayores beneficios. Este proceso podría resultar en referencias hacia otras agencias en la comunidad para atender sus necesidades adicionales de servicio.

¿Quién es elegible?

El Prepaid Health Plan está disponible para todos los beneficiarios de Medicaid que requieran servicios de salud mental. Si usted no tiene Medicaid, aún puede ser elegible para los servicios con base en sus necesidades y nivel de ingresos. Su primera entrevista con un asesor ayudará a determinar si usted es elegible. Si se le niegan los servicios y usted aún considera que es elegible, puede pedir a un Customer Service Representative (Representante de servicio a clientes) de la agencia, al personal de Clark County RSN, o al Clark County Mental Health Ombudsman que su caso sea revisado.

¿Cuál es el costo de los servicios?

Si usted tiene Medicaid, no habrá cargos para usted por los servicios que reciba. Si no tiene Medicaid, es posible que tenga que pagar por los servicios con base en una escala móvil de cuotas. Si tiene un seguro privado, es posible que también cubra el costo de los servicios.

Clark County no rechazará a nadie que necesite los servicios de salud mental pero que no pueda pagarlos. Para esos casos, se pueden hacer otros arreglos con la agencia. La agencia que usted elija podrá ayudarlo a comprender la escala móvil de cuotas y también asegurará que usted pueda recibir los servicios que necesita.

Emergencias fuera del área

Entendemos que usted puede viajar o visitar otras partes del país. En esos casos, Clark County cubrirá únicamente los servicios psiquiátricos de emergencia. Siempre que usted reciba servicios psiquiátricos de emergencia fuera de Clark County, la persona u hospital que proporcione los servicios de emergencia debe ponerse en contacto tan pronto como sea posible con Clark County RSN en el 800-410-1910 para discutir sus circunstancias y los servicios requeridos.

Servicios no cubiertos

El personal de Clark County RSN trabaja continuamente con los expertos para asegurar que se sigan los más altos principios clínicos al proporcionarle los servicios de salud mental. Se ha comprobado de acuerdo con las investigaciones que estos métodos son los mejores para cuidar de su padecimiento mental específico.

Si considera seriamente que cierto método es el mejor para su cuidado y no es parte de los servicios cubiertos, usted o su asesor pueden ponerse en contacto con Clark County RSN para solicitar una excepción. El personal de RSN Care Management revisará su situación y le informará acerca de su decisión.

Retiro de la afiliación del consumidor

El consumidor puede solicitar el retiro de su afiliación del PHP a través del proceso de agravio de RSN/PHP. La división de salud mental debe retirar la afiliación del consumidor de Medicaid de su prepaid mental health plan sólo cuando el consumidor cumpla con ciertos criterios, incluyendo la pérdida de elegibilidad para los servicios Title XIX Medicaid, el fallecimiento del consumidor, o basándose en un criterio de caso por caso, como se estipula en WAC 388-865-0340. Clark County RSN en el (360) 397-2130 puede responder a sus preguntas con respecto a los criterios y procedimientos de retiro de afiliación.

Cuidados no autorizados

Clark County RSN no se hará responsable por ningún servicio de salud mental que no esté autorizado.